

# hp scanjet 2300c 或 3500c 系列

## 使用手册

## 版权信息

© 版权所有 2002 年惠普公司 (Hewlett-Packard Company)

保留所有权力。除非版权法许可，严禁未经事先书面许可，复制、改编或翻译本手册。

本产品包含 Adobe 公司的 PDF 技术，该技术使用了美国专利法 4,558,302 中许可使用的 LZW 技术。

## 商标注册



Adobe 和 Acrobat 徽标是 Adobe Systems Incorporated 在美国和 / 或其他国家的注册商标或商标。

Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 的注册商标。

本手册提及的所有其他产品名称均为其各自公司的商标。

## 保证

本文档所含内容如有修改，恕不另行通知。

惠普公司对本资料不作任何形式的保证，并特别声明不为特定目的的适销性和适用性作任何默示保证。

对由供给、使用本资料而引起的任何直接、间接、偶然、继发损坏或其他的损坏，惠普公司不承担任何责任。

TWAIN Toolkit 按原样供应。TWAIN Toolkit 的开发者和经销商公开声明对该产品不作任何默示、明示或法定保证，包括但不限于用于特定目的的适销性、第三方权利的侵害和适用性。对由复制、修改、经销或使用 TWAIN Toolkit 而引起的直接、间接、特殊、偶然或继发的损坏，不管是开发商还是经销商均不负任何责任。

美国政府用户注意：商用计算机软件的限制性权利：“政府使用、复制或公布本产品中的信息，受 DFARS 52.227-7013 中 ‘Rights in Technical Data’（技术数据中的权利）条款的子节 (c) (1) (ii) 的限制”。

本产品扫描的资料可能受政府法律和其他法规的保护，如版权法。由客户全权负责遵守所有此类法律和法规。

## 产品限制材料

此 HP 产品的使用寿命终结时，其中所含的以下材料需要进行特别处理：

- 扫描仪 / 透明材料适配器 / 液晶显示屏荧光灯中所含的汞 (< 5 mg)
- 焊料中的铅

有关回收信息，您可以访问 <http://www.hp.com/go/recycle> 站点、与当地主管部门联系或访问电子工业协会的网站 <http://www.eiae.org>。

有关惠普环保工程 (environmental stewardship program) 的信息，请参见扫描仪电子版帮助中“保修和技术规格”的内容。

# 目录

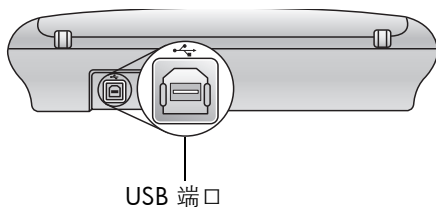
<b>安装扫描仪</b> .....	<b>1</b>
开始安装前 .....	1
检查盒内物品 .....	1
安装软件和连接扫描仪 .....	2
先安装软件（Windows 和 Macintosh） .....	2
先连接扫描仪（仅限 Windows） .....	2
连接透明材料适配器选件（仅限 hp scanjet 3500c 系列） ..	3
<b>扫描仪总览</b> .....	<b>4</b>
<b>使用扫描仪</b> .....	<b>5</b>
选择扫描的项目 .....	5
预览并修改已扫描的图像 .....	6
将扫描结果通过电子邮件发送 .....	6
复印 .....	7
制作一个照片集并保存到 CD .....	8
扫描幻灯片或负片 .....	8
更改按钮设置 .....	8
<b>安装中的问题 - hp scanjet 2300c 或 3500c 系列</b> ....	<b>11</b>
扫描仪不工作 .....	11
扫描仪初始化失败 .....	12
扫描仪仍无法正常工作 .....	12
卸载软件 .....	12
<b>hp 支持</b> .....	<b>13</b>
在 web 上寻找 hp 的帮助 .....	13
联系 hp 客户支持 .....	14
在美国国内获得支持 .....	14
在全球各地获得技术支持 .....	15

# 1

## 安装扫描仪

### 开始安装前

确保您的计算机上有通用串行总线接口（USB 端口），并且运行的是 Microsoft® Windows® 98 或更新版本，或 Macintosh OS 9 或更新版本。（Macintosh 仅支持 HP Scanjet 3500c 系列。）

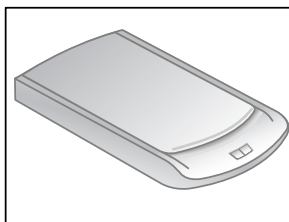


### 检查盒内物品

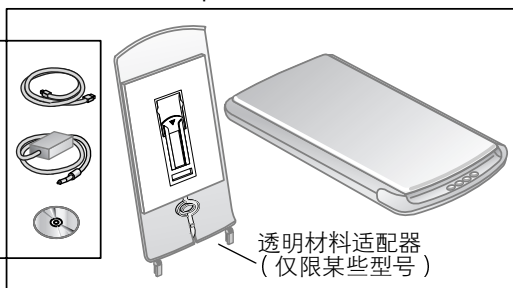
您的扫描仪盒中应含有下列物品：

- HP Scanjet 2300c 或 3500c 系列数字平板扫描仪
- HP 照片及成像软件 CD
- USB 电缆
- 电源电缆
- 透明材料适配器 (TMA)（仅限 HP Scanjet 3500c 系列的某些型号）

HP Scanjet 2300c 扫描仪



HP Scanjet 3500c 系列扫描仪



## 安装软件和连接扫描仪

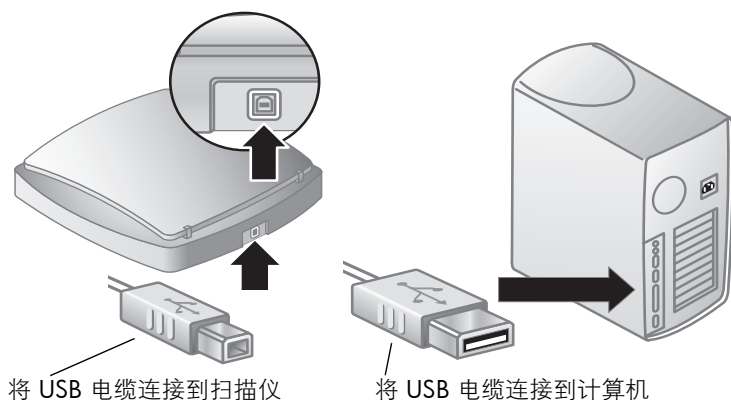
可以用两种方法中的其中一种安装扫描仪：先安装软件或先连接扫描仪。建议您先安装软件，尤其是在 Macintosh 计算机上。



如果在安装扫描仪时遇到困难，请参见第 11 页的“安装中的问题 - hp scanjet 2300c 或 3500c 系列”。

### 先安装软件 ( Windows 和 Macintosh )

- 1 关闭计算机上所有打开的程序。
- 2 找到适合您的语言和操作系统的 HP 照片及成像软件 CD，将其插入计算机中。
- 3 对于 Microsoft Windows 计算机：按照屏幕上的说明操作。或者，如果安装程序不自动启动：
  - a. 在**开始**菜单上，单击**运行**。
  - b. 键入：x:setup.exe（其中 x 是光驱的盘符。）对于 Macintosh 计算机（仅限 HP Scanjet 3500c 系列）：双击 CD 上的 **Installation Read Me** 文件并按照说明操作。
- 4 如果提示您关闭计算机，请照做。
- 5 用 USB 电缆将扫描仪的 USB 端口与计算机的 USB 端口相连。
- 6 用电源电缆将扫描仪与电涌保护器或易于插接并带接地的壁装插座相连。这将开启扫描仪。
- 7 如有必要，再次开启您的计算机。



### 先连接扫描仪 ( 仅限 Windows )

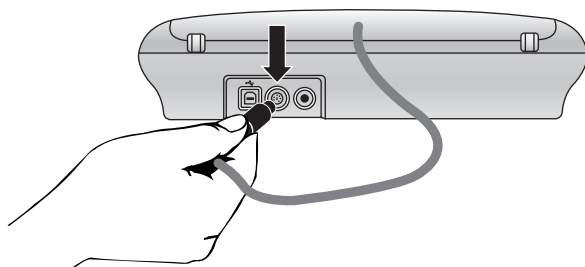
- 1 确保您的计算机已开启并且正在运行操作系统。
- 2 用 USB 电缆将扫描仪的 USB 端口与计算机的 USB 端口相连。
- 3 用电源电缆将扫描仪与电涌保护器或易于插接并带接地的壁装插座相连。这将开启扫描仪。
- 4 按照“找到新硬件”向导中的提示操作。

- 5 插入 HP 照片及成像软件 CD 并单击**下一步**。如果向导提示需要驱动盘符，请选择您的 CD 驱动器。
- 6 在 HP Scanjet 安装程序中，请按照说明操作。
- 7 安装完毕后，另一个 HP 安装程序会启动。您可以安装其他软件、注册您的扫描仪并查找更多帮助信息。要了解您的扫描仪是否随附有其他软件，请单击 **Install software**（安装软件）并按照提示操作。

## 连接透明材料适配器选件（仅限 hp scanjet 3500c 系列）

您的扫描仪可能带有透明材料适配器 (TMA)，以便扫描 35 mm 的幻灯片或负片。

- 如果您的扫描仪带有透明材料适配器，请将透明材料适配器电缆与其在扫描仪上的端口连接。



本章介绍扫描仪前面板上的按钮及可用的附件。



您的扫描仪可能具有以下全部或部分功能。

按钮或附件	说明
<b>电子邮件按钮</b> 	使用为电子邮件做了优化的设置扫描项目，然后将扫描结果发送到您的电子邮件软件中（如果支持该软件）。
<b>扫描按钮</b> 	将原件扫描到 HP 扫描软件中，您可以在其中预览或修改扫描得到的图像。
<b>复印按钮</b> 	扫描项目并将其发送到打印机以进行打印。
<b>存储磁盘创建程序按钮</b> 	将项目扫描到存储磁盘创建程序软件中，通过该软件您可以在 CD 上创建带有背景音乐和标题的照片集。
<b>HP Scanjet 透明材料适配器 (TMA)</b> (仅限 HP Scanjet 3500c 系列)	将幻灯片或负片扫描到 HP 扫描软件中，您可以在其中预览或修改扫描的图像。

# 3

## 使用扫描仪

您可以用以下两种方法中的一种开始使用扫描仪：从扫描仪的按钮开始操作或从 HP 照片及成像软件开始操作。扫描仪按钮提供了软件功能的某些快捷方式。如果您需要更多的选项和进行更多的控制或您的扫描仪型号未包括所有的按钮，则可以从软件开始操作。

本章中的步骤使用的是默认的按钮设置。有关更改一个或多个按钮设置的详细信息，请参见[更改按钮设置](#)。



有关使用软件的详细信息，请参见 HP 照片及成像软件的“帮助”。

## 选择扫描的项目

在选择扫描的项目时，请遵循以下原则。

### 适合在扫描仪玻璃板上扫描的项目

扫描仪玻璃板可用来扫描多种项目，从名片、照片到织物和艺术作品。



不要将边沿很锋利的物品放在扫描仪上。这样做会损坏扫描仪。

在将物品放在扫描仪上之前，请确保物品上没有未干的胶水、修正液或其他可以粘到玻璃板上的物质。


### 适合在透明材料适配器上扫描的项目

HP Scanjet 透明材料适配器 (TMA) 随 HP Scanjet 3500c 系列提供。您可以使用透明材料适配器扫描：

- 35 mm 负片
- 35 mm 幻灯片



## 预览并修改已扫描的图像

如果您的扫描仪有**扫描**按钮 (), 您可以用该按钮扫描图片和文档。

按下**扫描**按钮时, HP 扫描软件打开。在将扫描图像发送到 HP 照片及图像图库之前, 您可以在软件中预览并进行修改。

### 扫描图片


- 1 如果已经在计算机上打开 HP 复制实用程序, 请将其关闭。
- 2 将图片的一侧朝下, 面向扫描仪玻璃板并合上盖板。
- 3 按下扫描仪前面板上的**扫描**按钮。
- 4 按照计算机屏幕上的说明操作。HP 扫描软件使用为图片做了优化的设置对图片进行扫描。

### 扫描文档

要扫描文档, 请使用 HP 照片及成像。在**开始**菜单中, 指向**程序**, 指向**Hewlett-Packard**, 指向您的扫描仪, 然后单击**HP 照片及图像控制器**。在控制器中, 单击**扫描文档**。您还可以更改**扫描**按钮的设置, 这样在通常情况下, 扫描仪就使用针对文档进行优化的设置进行扫描。有关详细信息, 请参见**更改按钮设置**。

与 Macintosh 相关的信息, 请参见 HP Precisionscan Pro Help。	<b>Macintosh OS 9:</b> 从 Finder Help 菜单中选择 Apple Help Center。然后选择 HP Precisionscan Pro Help。 <b>Macintosh OS X:</b> 从 Finder Help 菜单中选择 Mac Help。然后单击 Mac Help 窗口左下脚的问号, 并选择 HP Precisionscan Pro Help。
---	--

## 将扫描结果通过电子邮件发送

如果您的扫描仪有**电子邮件**按钮 () , 您可以将扫描结果通过电子邮件直接发送出去。您还必须能连接到因特网, 并有一个扫描仪支持的电子邮件程序。



HP 照片及成像软件支持多种常见的电子邮件程序。如果该软件支持您的电子邮件程序, 当您试图用电子邮件发送扫描结果时, 它会自动打开。如果软件不支持您使用的电子邮件程序, 则扫描仪不能将项目直接扫描进电子邮件的信件中。在这种情况下, 将扫描结果保存到文件, 然后将该文件粘贴到电子邮件的信件中。

- 1 如果计算机上打开了 HP 扫描软件和 HP 复制实用程序, 请将其关闭。
- 2 将原稿的一侧朝下, 面向扫描仪玻璃板并合上盖板。
- 3 按下扫描仪上的**电子邮件**按钮。扫描仪用为电子邮件做了优化的默认设置对项目进行扫描。
- 4 按照计算机屏幕上的说明操作。如果软件支持您的电子邮件程序, 会出现一个屏幕, 您可以在其中填写地址、编辑信件。

您也可以从软件通过电子邮件发送扫描结果。有关详细信息，请参见 HP 照片及成像软件的“帮助”。

与 Macintosh 相关的信息，请参见 HP Precisionscan Pro Help。	<b>Macintosh OS 9:</b> 从 Finder Help 菜单中选择 Apple Help Center。然后选择 HP Precisionscan Pro Help。 <b>Macintosh OS X:</b> 从 Finder Help 菜单中选择 Mac Help。然后单击 Mac Help 窗口左下脚的问号，并选择 HP Precisionscan Pro Help。
--	---

### 选择用于电子邮件的原稿类型

如果软件提示您选择原稿类型，您有两个选择：图片或文档。根据您的选择，扫描仪使用针对您的项目进行了优化的设置。使用以下指导原则确定最符合您需要的原稿类型。

如果您的原稿包括	选择该原稿类型	收到该类型的输出结果
文本或图文混排	文档	Adobe® 可移植文档格式 (PDF) 文件
打印出的图像	图片	联合图像专家组 (JPG) 文件




如果您想将项目保存为 JPG 或 PDF 以外的其他文件类型，用 HP 扫描软件扫描和保存该项目。

### 更改原稿类型

如果软件没有提示您选择原稿类型，您可以更改**电子邮件**按钮的设置，这样在通常情况下，扫描仪将使用为文档或图片做了优化的设置进行扫描。有关详细信息，请参见**更改按钮设置**。

## 复印

如果您的扫描仪有**复印**按钮 ()，您可以扫描该物品后直接发送到打印机进行复印。


- 1 如果计算机上打开了 HP 扫描软件，请将其关闭。
- 2 将原稿的一侧朝下，面向扫描仪玻璃板并合上盖板。
- 3 按下扫描仪上的**复印**按钮。软件用为打印做了优化的默认设置对项目进行扫描。
- 4 会出现一条显示复印进程的信息。

如果您想缩小或放大复印件，或使其变亮或变暗，或修改打印机设置，单击复印进程对话框中的**取消**。您可以在 HP 复制实用程序中修改设置。

您也可以用 HP 复制实用程序进行复印。有关详细信息，请参见 HP 照片及成像软件的帮助。

与 Macintosh 相关的信息，请参见 HP Precisionscan Pro Help。	<b>Macintosh OS 9:</b> 从 Finder Help 菜单中选择 Apple Help Center。然后选择 HP Precisionscan Pro Help。 <b>Macintosh OS X:</b> 从 Finder Help 菜单中选择 Mac Help。然后单击 Mac Help 窗口左下脚的问号，并选择 HP Precisionscan Pro Help。
--	---

## 制作一个照片集并保存到 CD

某些扫描仪有**存储磁盘创建程序**按钮.

如果您有可进行读 / 写操作的 CD 驱动器和可写的 CD，您可以用扫描仪制作配有音乐和标题的个人照片集。然后，您可以用兼容的 DVD 播放机在电视上观看照片集。您也可以从 CD 上再次打印照片。

- 1 如果计算机上打开了 HP 扫描软件和 HP 复制实用程序，请将其关闭。
- 2 将原稿的一侧朝下，面向扫描仪玻璃板并合上盖板。
- 3 按下扫描仪上的**存储磁盘创建程序**按钮，并按照计算机屏幕上的说明进行操作。

您还可以用软件创建照片集并保存到 CD 上。有关详细信息，请参见 HP 照片及成像软件的帮助。

## 扫描幻灯片或负片

在 HP Scanjet 3500c 系列扫描仪上，您可以使用 HP Scanjet 透明材料适配器 (TMA) 选件扫描幻灯片或负片。要做到这一点，使用 HP 扫描软件而不要使用扫描按钮。

有关透明胶片材料适配器的详细信息，请参见 HP 照片及成像软件帮助中的**透明材料适配器 - hp scanjet 3500c 系列**中的内容。

与 Macintosh 相关的信息，请参见 HP Precisionscan Pro Help。	<b>Macintosh OS 9:</b> 从 Finder Help 菜单中选择 Apple Help Center。然后选择 HP Precisionscan Pro Help。 <b>Macintosh OS X:</b> 从 Finder Help 菜单中选择 Mac Help。然后单击 Mac Help 窗口左下脚的问号，并选择 HP Precisionscan Pro Help。
--	---

## 更改按钮设置

当您使用扫描仪按钮时，扫描仪使用为与按钮相关的目的做了优化的设置，如电子邮件。设置的内容包括分辨率、大小和输出类型。除非您再次更改设置，这些设置将被应用到用该按钮扫描的所有内容中。

如果未列出其中某个扫描仪按钮，则不能更改其设置。



要只更改用于当前项目的设置，您可以改用 HP 照片及成像进行扫描。

您可从控制器修改按钮设置，该窗口是您使用 HP 照片及成像软件诸多功能的主窗口。

打开控制器

- 在**开始**菜单中，指向**程序**，指向 **Hewlett-Packard**，指向您的扫描仪，然后单击 **HP 照片及图像控制器**。

与 Macintosh 相关的信息，请参见 HP Precisionscan Pro Help。	<b>Macintosh OS 9:</b> 从 Finder Help 菜单中选择 Apple Help Center。然后选择 HP Precisionscan Pro Help。 <b>Macintosh OS X:</b> 从 Finder Help 菜单中选择 Mac Help。然后单击 Mac Help 窗口左下脚的问号，并选择 HP Precisionscan Pro Help。
--	---

更改电子邮件按钮的设置

如果扫描仪有**电子邮件**按钮，您可以在两个地方更改设置：在**按钮设置**和**电子邮件设置**中。

- 1 打开控制器，在**设置**菜单中，单击**按钮设置**。
- 2 单击**电子邮件按钮**标签，并更改设置。
- 3 返回控制器，在**设置**菜单中，单击**电子邮件设置**。
- 4 单击**扫描文档**标签、**扫描图片**标签或**程序**标签，并更改设置。

更改扫描按钮的设置

如果扫描仪有**扫描**按钮，用以下步骤更改设置。

- 1 打开控制器，在**设置**菜单中，单击**按钮设置**。
- 2 单击**扫描按钮**标签，并更改设置。

扫描到其他程序

您可以将扫描结果直接发送到其他程序，而不是 HP 扫描软件。当您按下**扫描**按钮时，您的扫描结果直接发送到您选定的目标程序（例如字处理程序）。

在 **Windows** 计算机上：

- 1 打开控制器，在**设置**菜单中，单击**按钮设置**。
- 2 在**扫描按钮**标签上，在**目的地**框中，指定您想将扫描结果发送到的目标。
- 3 根据需要修改其他设置，然后单击**确定**。  
如果您希望将扫描结果直接发送到选定的目标，在**扫描按钮**标签上，确保**显示预览**复选框被清除。

## 更改复印按钮的设置

如果扫描仪有**复印**按钮，软件将记住您最后一次使用 HP 复制实用程序时选择的设置。

- 打开控制器，单击**制作副本**，然后更改设置。

# 4

## 安装中的问题 - hp scanjet 2300c 或 3500c 系列

本章包括安装中常见问题的解决方法。有关使用中出现问题解决方法或有关维护事项，如清洗扫描仪玻璃板，请参见 HP 照片及成像软件帮助中的“故障排除”。

### 扫描仪不工作

- 首先，检查您的计算机：
  - 请确保您的计算机满足扫描仪包装盒上列出的最低的系统要求。
  - 如果硬盘空间不足，删除不需要的文件或将软件安装在其他磁盘驱动器上。
- 在一台 Microsoft® Windows® 计算机上，如果您在安装过程中得到诸如“目标目录无效”或“程序文件夹无效”等信息，请进行以下操作：
  - 输入有效的目标文件夹的名称。目标文件夹的名称中不能包括以下符号：/、\、:、?、\*、<、>、“或|。
  - 用**浏览**按钮寻找有效的文件夹。
- 检查电缆：
  - 请检查连接扫描仪和带电插座或电涌保护器的电源电缆连接牢固。
  - 如果电源电缆连接到电涌保护器，确保电涌保护器插入了某个插座并已经接通。
  - 请一定使用随扫描仪提供的 USB 电缆。其他 USB 电缆可能与扫描仪不兼容。
  - 确保扫描仪和计算机之间的 USB 电缆连接牢固。
  - 断开扫描仪的电源电缆并关闭计算机。30 秒后，将电源电缆重新连接到扫描仪并开启计算机。请一定按此顺序操作。
  - 在 Macintosh 计算机上（仅限 HP Scanjet 3500c 系列），使用 Apple System Profiler 确保扫描仪已正确的连接到计算机。
- 测试扫描仪的硬件（仅限 HP Scanjet 2300c）：
  - a. 断开扫描仪的 USB 电缆和电源电缆。确保电源电缆仍与电源相连。
  - b. 在将电源电缆插回到扫描仪时，同时按下**扫描**和**复印**按钮。  
扫描仪灯开启，图像光度头应前后移动。
  - c. 要终止测试，请拔下电源电缆。

如果扫描仪灯不能开启或图像光度头不能移动，则扫描仪的硬件有问题。请与 HP 客户支持联系。

## 扫描仪初始化失败

- 如果您收到扫描仪初始化失败的信息，或在正确操作扫描仪后 HP 扫描软件停止工作，请尝试以下步骤。
  - a. 如果 HP 扫描软件已打开，请将其关闭。
  - b. 请确保连接计算机和 HP 扫描仪的电缆已妥善固定。
  - c. 拔下电源电缆，以关闭扫描仪。将电源电缆插上，再次打开扫描仪。
  - d. 关闭计算机，然后再开启。
- 如果扫描仪仍无法初始化，请按照下一主题**扫描仪仍无法正常工作**中所描述的方法，运行修复实用程序（仅限 Windows 计算机）。

## 扫描仪仍无法正常工作

- 如果扫描仪停止扫描或按钮不按照正常方式工作，则您的计算机上可能存在软件冲突。您可能需要重新安装 HP 照片及成像软件。要做到这一点，运行修复实用程序（仅限 Windows 计算机）。
  - a. 单击**开始**，指向**设置**，然后单击**控制面板**（在 Windows XP 中，单击**开始**，然后单击**控制面板**）。
  - b. 单击**添加 / 删除程序**，然后选择 **HP 照片及成像软件**。
  - c. 单击**更改**（或**添加 / 删除**，视 Windows 的版本而定）。
  - d. 按照计算机屏幕上的说明操作，然后单击 **Repair**（修复）。
- 如果仍不奏效，则在其他计算机上安装扫描仪。这将帮助您确定问题是出在第一台计算机上还是扫描仪上。
- 如果扫描仪仍不能工作，请与 HP 客户支持联系。

如果此处未显示您需要的排除故障信息，请参见 HP 照片及成像软件的 ReadMe 文件了解最新的信息，或查看电子帮助文档中的故障排除部分。

## 卸载软件

安装程序的 Uninstall（卸载）选项使您能从计算机删除扫描软件。

### 对于 Windows 计算机

- 1 单击**开始**，指向**设置**，然后再单击**控制面板**（在 Windows XP 中，单击**开始**，然后再单击**控制面板**）。
- 2 单击**添加 / 删除程序**，然后再选择 **HP 照片及成像软件**。
- 3 单击**更改**（或**添加 / 删除**，视 Windows 的版本而定）。
- 4 按照计算机屏幕上的说明操作，然后单击**删除**（或**添加 / 删除**）。

### 对于 Macintosh 计算机（仅限 hp scanjet 3500c 系列）

- 1 拨下扫描仪插头并重新启动计算机。（如果您不在卸载软件前拨下扫描仪插头并重新启动计算机，则在卸载过程中，可能会从计算机上删除一些文件。）
- 2 将 HP 照片及成像软件 CD 插入计算机的 CD-ROM 驱动器。（如果未出现 HP 照片及成像软件 CD-ROM 窗口，请双击 CD-ROM 的图标。）
- 3 双击安装程序，然后按照屏幕上的说明操作。
- 4 当出现主安装对话框时，从下拉菜单中选择 **Uninstall**（卸载）。
- 5 单击 **Uninstall**（卸载），然后按照计算机屏幕上的说明操作。

有关保证和技术规格，请参见扫描仪的电子帮助。

有关法规信息，参见随扫描仪提供的 CD-ROM 上的 `regulatory_supplement.htm` 文件。

## 在 web 上寻找 hp 的帮助

HP 在 Web 上提供多种资源，提供关于扫描仪的帮助。Web 服务是免费的，每周 7 天、每天 24 小时随时提供。

### 访问 hp web 网站

#### hp 产品支持

访问 <http://www.hp.com/cposupport/loc/regional.html>，选择您的地区，然后在“quick find”（快速查询）框中输入您扫描仪的型号，查找关于以下主题的信息：

- 设置和使用扫描仪
- 下载驱动程序
- 解决问题
- 订货
- 保修

#### hp scanjet web 站点

访问 <http://www.hp.com> 并单击“products and services”（产品和服务）了解以下信息：

- 更加富有成效的使用扫描仪的技巧
- HP Scanjet 驱动程序更新件和软件

#### 易用 web 站点

伤残人士可访问 <http://www.hp.com/hpinfo/community/accessibility/prodserv/> 获得帮助。

#### hp 帮助

如果您使用以上列出的 web 站点没有找到问题的答案，请访问 [http://www.hp.com/cposupport/mail\\_support.html](http://www.hp.com/cposupport/mail_support.html)。在该站点，您可以找到如何用电子邮件、电话和其他方法与 HP 联系的信息。



# 联系 hp 客户支持

在联系 HP 客户支持之前，请参见在 [web 上寻找 hp 的帮助](#)。此处提供的 web 站点服务是免费的，随时提供。如果您在 Web 上没找到需要的内容，请联系 HP 客户支持。

您可以通过电话或电子邮件联系 HP，获得关于扫描仪的支持和服务。价格、供货情况、支持时间如有变更，恕不另行通知。

## hp 如何提供帮助

Hewlett-Packard 的支持热线可帮助您解决以下问题：

- 设置
- 安装
- 配置
- 操作

有关操作系统或网络配置的问题，请与您购买产品的商家或内部支持部门联系。如需要有关非 HP 硬件或软件的帮助，请与该产品的制造商联系。

## 致电前

在致电 HP 客户支持前，请尝试以下步骤：

- 查看使用手册的“安装中的问题”一章；有关其他排除故障的信息，请参见 HP 照片及成像软件帮助中的“故障排除”内容。
- 查看 HP 产品支持 [web](#) 站点上的排除故障信息。

## 致电时：

如果可能，在打电话时，站在安装扫描仪的计算机旁，准备好以下信息：

- 序列号（可在扫描仪后部或底部或扫描仪玻璃板下找到）
- 产品名称（可在扫描仪盖板上找到）
- 购买日期

## 在美国国内获得支持

### 90 天免费电话支持

在购买产品 90 天内，提供免费的电话支持。如果您拨打的是长途电话，则需支付长途话费。

拨打 (208) 323-2551

我们的支持人员会在周一到周五的早 6 点到晚 10 点以及周六的早 9 点到晚 4 点（山地时间）为您提供服务。

### 90 天以后

拨打 (208) 323-2551

每个问题收费 25.00 美元，从您的信用卡扣除。

如果您认为您的 HP 产品需要服务，请致电 HP 客户支持，他们能帮助您确定是否需要服务。

## 惠普公司关于更完善的保修服务的声明

您可以为您的 HP 产品购买时间更长、更加完善的保修服务，但您必须在购买本产品后 180 天内购买。

使用 HP SupportPack（HP 技术支持包）将标准的出厂保修期更新为 3 年。服务自产品购买之日起计算，技术支持包必须在购买产品后的 180 天内购买。通过客户与 HP 客户支持的首次通话并根据客户运行的系统自检程序结果，由 HP 决定提供何种硬件服务。如果在技术支持通话时确定您的产品需要更换，则 HP 将在下一个工作日为您免费奉送更换的产品。此项更新的保修条款将尽最大可能地保证我们对客户的门到门取货、交货变得高效、方便，所有包装费和运费由 HP 预付。

只在美国境内提供。有关详细内容，请拨打 1-888-999-4747 或访问 <http://www.homeandoffice.hp.com>，在 product support（产品技术支持）项下选择 warranty upgrades（保修升级）。

## 在全球各地获得技术支持

在亚洲和南太平洋地区提供一年的免费电话技术支持；在中东和非洲提供 30 天的免费电话技术支持。

有关欧洲的电话技术支持，请访问网站 [http://www.hp.com/cposupport/mail\\_support.html](http://www.hp.com/cposupport/mail_support.html)，并单击 contact HP（联系 HP），查看您所在国家或地区的电话技术支持的详细内容和条款。

您也可以咨询您的经销商或拨打本文档中列出的各国或地区的 HP 电话号码。在欧洲的英文技术支持，请拨打 +44 (0) 207 512 52 02。

阿尔及利亚	+212 22404747
阿根廷	0-810-555-5520
阿拉伯联合酋长国	971 4 883 8454
埃及	+202 7956222
爱尔兰	+353 (0)1 662 5525
奥地利	43 (0) 810 00 6080
澳大利亚	03 8877 8000
巴西	(11) 3747 7799（大圣保罗） 0800 157 751（大圣保罗以外地区）
比利时	荷兰语：+32 (0)2 626 8806 法语：+32 (0)2 626 8807
秘鲁	0 800 10111
波多黎各	1 877 232 0589
波兰	+48 22 865 98 00
丹麦	+45 39 29 4099

德国	+49 (0)180 52 58 143 ( 0.24 德国马克 / 分钟, 0.12 欧元 / 分钟 )
俄罗斯联邦	+7 095 797 3520 ( 莫斯科 ) +7 812 346 7997 ( 圣彼得堡 )
法国	+33 (0)1 43 62 34 34
菲律宾	+63 (2) 867 3551
芬兰	+358 (0)203 47 288
哥伦比亚	+9 800 114 726
韩国	+82 (2) 3270 0700 080-999-0700 ( 仅限汉城和京畿道以外地区 )
荷兰	+31 (0)20 606 8751
加拿大	905 206-4663
捷克共和国	+42 (0)2 6130 7310
罗马尼亚	+40 1 315 44 42 01 3154442 ( 本地 )
马来西亚	60 (3) 295 2566 ( 檳城 ) 03 2695 2566 ( 檳城以外地区 )
美国	(208) 323-2551
摩洛哥	+212 22404747
墨西哥	52 58 9922 ( 墨西哥城 ) 01-800-472-6684 ( 墨西哥城以外地区 )
南非	086 000 1030 ( 南非共和国 ) +27-11 258 9301 ( 南非共和国以外国家和地区 )
挪威	+47 22 11 6299
葡萄牙	+351 21 3176333
日本	+81 3 5344 7181
瑞典	+46 (0)8 619 2170
瑞士	+41 (0)848 80 11 11
台湾	0 800-01 0055
泰国	+66 (2) 661 4000 ( 曼谷 )
突尼斯	+212 22404747
土耳其	+90 216 579 7171
危地马拉	1 800 999 5105

委内瑞拉	0800 4746 8368
乌克兰	+7 (380-44) 490-3520
西班牙	+34 902 321 123
希腊	+30 1 60 73 603
香港特区	+85 (2) 3002 8555
新加坡	+65 272 5300
新西兰	+64 (9) 356 6640
匈牙利	+36 (0)1 382 1111
以色列	+972 (0)9 952 48 48
意大利	+39 02 264 10350
印度	+91 11 682 6035
印度尼西亚	+62 (21) 350 3408
英国及国际英语服务	+44 (0)207 512 52 02
越南	+84 (0)8 823 4530
智利	800 22 5547 （商用机售后服务） 800 360 999 （家用机售后服务）
中国	+86 10 6564 5959



[www.hp.com](http://www.hp.com)



Q2707-90407